

# Contrat de client, programme de VIP

En vigueur à compter du 1er août 2022

MONAT Global Corp. Canada

**MONAT GLOBAL CORP.  
ENTENTE DE CLIENT VIP**

Cette Entente est entre vous et MONAT Global Corp. (« MONAT ») et est datée du jour de votre inscription au programme de VIP MONAT. En devenant client VIP de MONAT et en profitant des avantages du programme de client VIP, vous acceptez toutes les conditions décrites ci-dessous. MONAT vous permettra seulement de devenir client VIP si vous acceptez les conditions de cette Entente.

### **1. Exigences du programme de client VIP**

En devenant client VIP de MONAT et en vous inscrivant au programme de client VIP, vous acceptez les conditions suivantes :

- a. Vous devez payer les frais d'adhésion uniques de 24,95 \$.
- b. Vous devez créer une commande d'inscription et une commande Flexship additionnelle de 110 \$ CA ou plus chacune; et
- c. Vous devez être résident des États-Unis, d'un territoire des É.-U. ou de tout pays où MONAT a officiellement ouvert ses portes.

MONAT se réserve le droit de refuser et/ou de résilier tout compte de client VIP.

### **2. Avantages du programme de client VIP**

Une fois que votre commande d'inscription et votre Entente de client VIP ont été acceptées par MONAT, vous profiterez des avantages suivants du programme de client VIP, tant et aussi longtemps que vous êtes client VIP :

- Rabais de 15 % sur les produits MONAT
- Livraison GRATUITE des commandes de 110 \$ CA ou plus
- Article Only For You ou article alternatif inclus avec chaque commande Flexship qualifiée\*
- La flexibilité de varier les produits dans chaque commande
- Cadeau d'anniversaire
- L'accès aux soldes éclair aux promotions et aux offres spéciales
- La possibilité de commander en ligne facilement
- Horaire flexible
- L'option de devenir partenaire de marché MONAT

\* Les soldes-éclair et les promotions ne comptent pas comme commandes Flexship qualifiées. Les articles offerts dans le cadre de soldes éclair et de promotions ne peuvent pas être ajoutés à votre commande Flexship régulière.

### **3. Le programme Flexship (commandes flexibles) de MONAT**

**En vous inscrivant comme client VIP de MONAT, vous vous inscrivez au programme Flexship.** Une commande Flexship est une commande flexible et personnalisée. Vous choisirez vos produits pendant votre inscription comme client VIP. Les paramètres du programme Flexship sont listés ci-dessous :

- Au moment de vous inscrire, vous devez créer une commande Flexship de 110 \$ CA ou plus.
- Vous pouvez repousser votre commande Flexship jusqu'à (60) jours à la fois.
- Vous pouvez modifier chaque commande Flexship\* à partir de la page de votre compte de client VIP.
- Toutes les commandes Flexship seront portées à la carte de crédit ou de débit liée à votre compte MONAT, et en vous inscrivant au programme de client VIP, vous autorisez MONAT à porter ces commandes Flexship à votre carte de crédit ou de débit.
- Vous pouvez vous désinscrire du programme Flexship à tout moment à partir de la page de votre compte de client VIP.

- Si vous vous êtes inscrit avant mars 2022, des frais d'annulation s'appliqueront si vous quittez le programme de client VIP avant d'avoir passé trois commandes Flexship qualifiées.

\* Les soldes-éclair et les promotions ne comptent pas comme commandes Flexship qualifiées.

#### 4. Changements apportés aux commandes Flexship

Vous pouvez modifier le contenu de votre Flexship, votre mode de paiement, la date d'expédition ou l'adresse d'expédition à tout moment. Vous pouvez modifier votre commande Flexship en ligne avant la date de traitement, à partir de la page de votre compte de client VIP ou en contactant le Service à la clientèle de MONAT, au (833) 750- 4880 ou par courriel :

- CA anglais - Canadamonatsupport@monatglobal.com
- CA français - monatsupportfr@monatglobal.com

Sept jours avant la date de traitement de votre prochaine commande Flexship, vous recevrez un courriel de rappel confirmant la commande. **Toute modification à votre commande Flexship doit être apportée au moins un jour avant la date de traitement. Les commandes Flexship doivent être prévues ou modifiées au plus tard le 25e jour de chaque mois.**

Si votre commande Flexship est prévue pour le 1er jour du mois, l'article Only For You par défaut sera ajouté à votre commande.

#### 5. Annulation de compte de client VIP et de l'adhésion au programme Flexship

En tant que client VIP, vous avez l'option d'annuler votre compte de client VIP à tout moment.

(a) Vous pouvez annuler votre compte sans payer de frais d'annulation dans les 30 jours suivant la réception de votre commande d'inscription à condition de retourner tous les produits compris dans votre commande. Pour annuler votre compte, vous devez contacter le Service de soutien aux clients (se référer à la section 4 ci-dessus) avant que la deuxième commande ne soit expédiée.

(b) Une fois que vous avez passé au moins 3 commandes Flexship qualifiées de 110 \$ ou plus, vous pourrez résilier votre compte sans payer de frais d'annulation.

(c) Vous pouvez devenir partenaire de marché MONAT à tout moment à partir de la page de votre compte de client VIP en contactant le partenaire de marché qui vous a parrainé ou en contactant le Service à la clientèle de MONAT, au (833) 750 4880. Les frais d'adhésion de VIP de 24,95 \$ CA seront soustraits du coût de la trousse de départ du partenaire de marché et/ou de l'ensemble de produits, et vos commandes Flexship de VIP futures seront annulées sans pénalité.

Aucuns frais d'annulation ne s'appliquent aux clients VIP qui se sont inscrits après le 1er mars 2022.

#### 6. Frais d'annulation

En vous inscrivant au programme de client VIP de MONAT, vous acceptez de passer 2 commandes Flexship qualifiées de 110 \$ ou plus après votre commande d'inscription. MONAT percevra les frais d'annulation suivants si vous ne satisfaites pas à l'exigence de passer 2 commandes Flexship qualifiées de 110 \$ ou plus après votre commande d'inscription :

- 33 \$ CA = Seulement la commande d'inscription a été passée
- 25 \$ CA = La commande d'inscription et 1 commande Flexship ont été passées

Si vous annulez votre compte de client VIP dans les 30 jours suivant la réception de vos produits, vos frais d'inscription de 24,95 \$ CA sont remboursables. Si vous annulez votre compte de client VIP plus de 30 jours après la réception de vos produits, vos frais d'inscription de 24,95 \$ CA sont non remboursables.

Aucuns frais d'annulation ne s'appliquent aux clients VIP qui se sont inscrits après le 1er mars 2022.

## 7. Achèvement du programme Flexship de MONAT (« Client VIP à vie »)

Si vous satisfaites aux exigences du programme Flexship pour VIP en passant 3 commandes Flexship qualifiées (1 commande d'inscription + 2 commandes Flexship de 110 \$ CA ou plus), vous continuerez à profiter du rabais de 15 % sur tous les produits MONAT et à avoir accès aux promotions et aux soldes éclair à vie. Vous pouvez annuler votre commande Flexship après avoir passé trois commandes qualifiées et continuer de profiter du rabais de 15 % sur tous les produits MONAT et d'avoir accès aux soldes éclair et aux promotions.

Si vous annulez votre compte de client VIP après avoir achevé votre adhésion au programme Flexship de MONAT, vous serez complètement retiré du système de MONAT et vous devrez faire demande de nouveau (consulter la section 1 ci-dessus) pour profiter de nouveau des avantages de VIP.

## 8. Changement de parrain

MONAT est une compagnie de vente directe qui vend ses produits par le biais des partenaires de marché indépendants (« Partenaire de marché » ou « Partenaires de marché »). En tant que client VIP, vous devez vous inscrire auprès d'un parrain (Partenaire de marché) lors de votre adhésion au programme de client VIP. Si vous n'en avez pas, un partenaire de marché vous sera assigné. Le transfert d'un client VIP de MONAT d'un parrain à un autre n'est pas permis, à moins qu'une erreur se soit produite lors du choix d'un parrain dans le cadre du processus d'inscription en ligne de MONAT. Toute erreur doit être signalée dans les 30 (trente) jours suivant la date d'inscription d'un partenaire de marché ou client VIP MONAT. Les changements de parrain sont interdits après la période initiale de trente (30) jours. Les demandes de changement de parrain doivent être approuvées non seulement par la Compagnie, mais aussi par chacun des parrains touchés par le changement proposé. Pour demander un changement de parrain, un client VIP doit compléter le Formulaire de demande de changement de parrain et l'envoyer au Service des commissions de la compagnie (« Commissions Department ») à : SponsorCorrectionSupport@MonatGlobal.com

## 9. Frais de livraison et de manutention; taxes de vente

La livraison des commandes Flexship de 110 \$ CA ou plus est gratuite lorsque le client VIP est inscrit au programme de client VIP. Les frais de livraison et les taxes de vente applicables s'appliqueront à toutes les commandes, selon le montant total de la commande. Les taxes sont calculées selon l'adresse d'expédition et listées sur la page Résumé de la commande.

Des frais de manutention s'appliquent comme suit :

- Commandes de 80 \$ CA ou moins : 2,00 \$ CA
- Commandes de 80,01 \$ CA ou plus : 3,50 \$ CA

## 10. Une garantie de remboursement de 30 jours

MONAT offre une garantie de remboursement de 30 jours (excluant les frais de livraison et de manutention) sur toutes les commandes. Si, pour toute raison que ce soit, vous n'êtes pas satisfait de tout produit MONAT acheté, vous pouvez retourner la portion non utilisée du produit à MONAT dans les 30 jours suivant la réception de la commande afin de recevoir un remboursement complet du prix d'achat (moins les frais d'expédition et de manutention).

Les remboursements seront **SEULEMENT** portés à la carte de crédit ou de débit utilisée lors de l'achat initial.

### Retours de produits après plus de 30 jours

Après 30 jours, MONAT offre un remboursement de 90 % du prix d'achat (moins les frais de livraison et de manutention) de tout produit retourné, scellé et non utilisé. Nous nous ferons un plaisir de rembourser le prix d'achat (moins les frais de livraison et de manutention) des articles achetés selon le mode de paiement initial. Les retours plus de 90 jours après que la commande est reçue par le client ne seront pas acceptés.

## 11. Retours et processus de remboursement

Les retours d'articles pouvant être retournés seront acceptés dans les 90 jours suivant leur réception. Les articles retournés doivent être non ouverts/non utilisés et dans leur emballage initial. Pour retourner un produit et recevoir un remboursement, vous devez retourner le produit directement à MONAT et suivre les directives suivantes :

A. Vous devez d'abord obtenir un numéro d'autorisation de retour (RMA) en appelant le Service de soutien aux clients de MONAT, au (833) 7504880, ou par courriel, à :

- CA anglais - Canadamonatsupport@monatglobal.com
- CA français - monatsupportfr@monatglobal.com

Vous devrez fournir le numéro de la commande et préciser s'il s'agit d'un remboursement complet ou partiel.

B. Les produits retournés doivent être placés dans une boîte d'expédition et emballés dans du matériel d'emballage. Tous les retours doivent être prépayés par le partenaire de marché ou le client. MONAT n'accepte pas les colis dont les frais de livraison sont dus. Le risque de perte des produits en cours de livraison sera assumé par le partenaire de marché ou le client retournant les produits. Si le produit retourné n'est pas reçu au Centre de distribution de MONAT, c'est la responsabilité du partenaire de marché ou du client de faire le suivi du colis.

C. Les articles doivent être retournés à MONAT dans les 90 jours suivant la date d'achat. Veuillez expédier les articles à l'adresse suivante :

MONAT Returns

135 Sparks Ave., Toronto, ON M2H 2S5

**Toute marchandise clairement identifiée au moment de la vente comme étant impossible à retourner, en fin de série ou un article saisonnier ne peut pas être retournée pour un remboursement.**

## 12. Recevoir un remboursement

Un remboursement sera émis une fois que nous avons reçu les articles retournés, inclus dans le processus de RMA décrit dans la section 11. Tout article endommagé que nous recevons ne sera pas remboursé. Les remboursements ne comprennent pas les frais de livraison ou de manutention, à moins que l'article soit défectueux ou endommagé. Votre remboursement sera émis selon le mode de paiement utilisé pour la transaction initiale et sera le prix d'achat des produits moins les frais d'expédition et de manutention.

Veuillez noter que le traitement des remboursements émis sur carte de crédit peut prendre jusqu'à 10 jours ouvrables, selon le délai de traitement de l'institution. Ce délai varie beaucoup d'une compagnie de carte de crédit ou de débit à l'autre.

## 13. Retards

MONAT ne sera pas responsable des retards ou des manquements de performance quand la performance est rendue impossible par des circonstances hors de son contrôle. Cela inclut, sans toutefois s'y limiter, les grèves, les conflits de travail, les émeutes, la guerre, l'incendie, la mort, les pandémies reconnues par l'Organisation mondiale de la Santé ou le gouvernement fédéral, la réduction d'une source d'approvisionnement et les ordonnances et les ordres du gouvernement.

## 14. Lois applicables

Les lois de l'état de la Floride régissent toutes les questions liées ou découlant de cette Entente et votre inscription au programme de client VIP de MONAT.

## **15. Arbitrage exécutoire**

Dans le cas de tout litige, réclamation ou controverse (« Réclamation ») découlant de ou en connexion avec toute disposition de la présente Entente ou de la violation de celle-ci, ou de tout produit livré par MONAT au client VIP, y compris les problèmes concernant les produits ou toute réaction aux produits, la Réclamation sera entendue et réglée exclusivement par arbitrage exécutoire, selon les règlements de la American Arbitration Association, par un seul médiateur nommé conformément aux Règlements. Tous les documents et toute correspondance concernant ces disputes seront rédigés en anglais et l'arbitrage se déroulera en anglais. Le médiateur nommé aura une bonne connaissance pratique de l'anglais. L'arbitrage aura lieu dans la capitale de l'état ou de la province où habite le client VIP. La décision arbitrale sera finale, contraignante, sans appel et applicable par tout tribunal compétent. La partie en faveur de laquelle la décision arbitrale est rendue sera admissible au remboursement des coûts et des dépenses liées à l'arbitrage. Chaque partie sera cependant responsable de ses propres frais juridiques.

## **16. Modification de l'Entente**

MONAT se réserve le droit de changer les prix de ses produits à tout moment sans préavis. Cependant, elle ne changera pas les prix de toute commande dont les frais ont été portés à votre carte de crédit. MONAT se réserve le droit de modifier cette Entente à sa seule discrétion absolue. En acceptant cette Entente de client VIP et en vous joignant à MONAT en tant que client VIP, vous acceptez de respecter la version la plus récente de cette Entente, puisqu'elle est modifiée par MONAT de temps à autre. « Les Amendements » à cette Entente entreront en vigueur une fois que MONAT publie la version révisée de l'Entente, mais les Amendements ne s'appliqueront pas rétroactivement avant la date d'entrée en vigueur de l'Amendement. Tous les clients VIP de MONAT auront accès à la version amendée de l'Entente, par une ou plusieurs des méthodes suivantes: (1) Elle sera publiée sur le site Web officiel de MONAT; (2) elle sera envoyée par courriel; ou (3) elle sera publiée dans le bureau virtuel des clients VIP.